



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100020301

Eu, **TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que realizou a compra de um par de tênis junto à fornecedora Netshoes, pelo valor de R\$ 329,99 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e nove centavos), sendo emitida a Nota Fiscal nº 7900595, em 11/06/2026.

Afirma que, em 27/06/2026, recebeu comunicação informando que o produto havia sido entregue. Contudo, sustenta que não recebeu a mercadoria, tampouco houve entrega a qualquer pessoa autorizada em seu endereço.

Relata que, ao tomar conhecimento da suposta entrega, entrou imediatamente em contato com a fornecedora. Entretanto, por se tratar de um sábado, foi orientada a retornar o contato no primeiro dia útil subsequente.

Aduz que, na segunda-feira seguinte, manteve novo contato com a empresa, ocasião em que foi orientada a registrar reclamação, sendo aberto o Protocolo nº 75377745. Informa que a fornecedora solicitou o prazo de 05 (cinco) dias úteis para análise da ocorrência.

Afirma que, ao término do prazo, a Netshoes informou que havia realizado contato com a transportadora responsável pela entrega, a qual confirmou que o produto teria sido devidamente entregue. Todavia, a consumidora sustenta que não lhe foi apresentado qualquer comprovante de entrega, como assinatura do recebedor, registro fotográfico ou outro documento apto a demonstrar a efetiva disponibilização da mercadoria.

Diante da ausência de comprovação da entrega e da inexistência de solução administrativa para a demanda, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, correspondente a R\$ 329,99 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e nove centavos).



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DATA DE RETORNO: 21/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 09 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Talita Farias Ferreira das Chagas
TALITA FARIAS FERREIRA DAS CHAGAS